

# RENFORCER L'ENTREPRISE GRÂCE AUX COMMUNICATIONS VOIX ET DONNÉES INTÉGRÉES

## >NORTEL<sup>™</sup>. UNE NOUVELLE PERSPECTIVE.

### Aperçu du produit

#### Systèmes Business Communications Manager 200 et Business Communications Manager 400 de Nortel

*Des plateformes tout en un, compactes, offrant des services complets et intégrés de téléphonie et de données – au moyen de la téléphonie traditionnelle, de la téléphonie IP convergente ou d'une combinaison des deux.*

#### Plateformes tout en un puissantes pour les communications convergentes voix et données

Quelle que soit la diversité des activités des commerces, des industries, des établissements scolaires, des gouvernements et des établissements de santé, certains souhaits et demandes sont simplement universels. Que votre entreprise ait quelques employés ou quelques centaines d'employés, vous avez besoin de projeter la meilleure image et le meilleur service à la clientèle, possible grâce à des communications évoluées qui rivalisent avec celles des grandes entreprises.

Vous recherchez des fonctions utiles qui permettent d'augmenter la productivité et d'économiser du temps, sans que le personnel ne perde de temps à les programmer, à les maintenir et à les utiliser. Vous voulez exploiter les avantages qu'offre Internet, sans laisser les virus et les pirates qui foisonnent sur Internet vous exploiter. De plus, il vous faut un rendement et des capacités de haut niveau, à faibles coûts de propriété.

La solution est donc un système **Business Communications Manager** de Nortel, une plateforme tout en un qui répond aux besoins de communications convergentes des

petites et moyennes entreprises. Le système Business Communications Manager se distingue en offrant un choix de stratégies IP (compatibles ou pures), avec prise en charge simultanée de postes d'affaires IP ou traditionnels (et une migration en douceur de l'un à l'autre).

Les modèles du système Business Communications Manager offrent des choix pour toutes les applications – de la petite entreprise ou succursale équipée de quelques postes, à l'entreprise multibureau ayant des centaines d'accès voix et données – à un prix convenant à toutes.

- Le système **Business Communications Manager 200** est idéal pour les systèmes de 20 à 32 utilisateurs et il offre des options polyvalentes de déploiement et d'extension grâce à deux baies pour installer des modules périphériques de votre choix.
- Le système **Business Communications Manager 400** dessert des systèmes de 30 à 200 utilisateurs grâce à quatre baies et au châssis d'extension offert en option pour l'ajout de modules périphériques.



Les deux modèles offrent des technologies clés qui peuvent améliorer efficacement la compétitivité de votre entreprise : prise en charge de la téléphonie numérique et IP, messageries traditionnelle et unifiée, réseau IP intersystème, accès Internet et intranet, centres d'appels avec acheminement selon les niveaux de compétences et convergence. De plus, les deux modèles donnent la possibilité d'utiliser des applications évoluées grâce aux centres d'appels multimédias, aux systèmes interactifs de réponse vocale pour le libre-service, aux solutions sans fil et autres.

Puisque le système Business Communications Manager est une solution intégrée, vous avez l'assurance que toutes ces applications fonctionnent ensemble. Vous ne vous perdrez pas dans le labyrinthe des appareils autonomes, des mises à niveau de logiciels ni d'un ramassis de câbles; tout ce dont vous avez besoin est inclus dans un châssis compact pouvant être géré à partir d'une seule application logicielle intuitive.

### **Transformer les communications utilitaires de base en un avantage concurrentiel**

Pour les entreprises dynamiques prévoyant une croissance et des changements, les plateformes Business Communications Manager sont la solution – elles offrent des avantages nets aujourd'hui et elles prouvent réellement leur valeur à long terme à mesure que l'entreprise évolue.

**Améliorer la satisfaction des clients** grâce au traitement prompt et efficace des appels pour que les demandeurs puissent vous joindre en tout temps et partout. Par exemple, les fonctions de réponse automatique, de messagerie vocale et le système interactif de réponse vocale permettent aux clients de poser des questions, de passer des commandes ou de planifier une visite d'aide technique à toute heure du jour ou de la nuit.

**Améliorer la productivité** et la satisfaction du personnel grâce à la plus riche gamme de fonctionnalités dans l'industrie, à l'accès sécurisé à Internet et aux moyens offerts à l'utilisateur de garder contact lorsqu'il est à l'extérieur du bureau. Par exemple, les fonctions de renvoi automatique et de réacheminement des appels permettent de personnaliser leur acheminement interne lorsque les membres du personnel visitent d'autres établissements, déménagent ou changent de fonction.

**Augmenter les revenus** grâce aux applications de centre d'appels et de libre-service qui facilitent les affaires entre vous et votre clientèle. Par exemple, l'acheminement des appels selon les niveaux de compétences redirige promptement le demandeur vers le préposé le plus apte à l'aider. Le couplage téléphonie-informatique place les renseignements importants liés à l'appel au bout des doigts du préposé.

**Réduire les coûts** en rationalisant la gestion, en centralisant les applications de divers établissements, au moyen du réseau local existant et de l'Internet, afin de transmettre de façon sécurisée les appels vocaux et les télécopies tout en profitant des nouveaux services IP.

**Optimiser le réseau** en choisissant vos configurations et protocoles, en utilisant simultanément des postes numériques et IP et en interagissant avec des éléments et des applications réseau de tierce partie.

**Suivre le rythme du succès.** Les logiciels et les modules d'extension du système vous donnent la possibilité de faire évoluer les capacités et les fonctionnalités du système selon les besoins changeant de votre entreprise.

**Migrer vers la convergence par étapes** de l'environnement mixte actuel à l'environnement IP pur. Que vous soyez déjà prêts pour la convergence ou que vous prévoyiez l'être dans un an, les options sont ouvertes et l'investissement est sûr.

### **Projeter une image digne d'une grande entreprise à un prix idéal pour les petites entreprises**

Les plateformes Business Communications Manager sont abordables, conçues pour les petites et moyennes entreprises et elles sont dotées de centaines de fonctionnalités et d'une suite complète d'applications intégrées. À mesure que l'entreprise croît et que ses besoins évoluent, il est possible d'activer d'autres capacités simplement en entrant un code. Examinez les possibilités :

- **La plus grande gamme de fonctions téléphoniques de l'industrie** – plus de 400 au total – vous assure de traiter les appels de manière exceptionnellement fiable, efficace et polyvalente. Vous avez la certitude que tous les appels des demandeurs seront traités avec professionnalisme et rapidité. Le personnel apprécie les fonctions et les commandes pratiques et productives qui réduisent les chassés-croisés et les frustrations au téléphone.
- **La messagerie** permet aux demandeurs de laisser des messages importants dans la boîte vocale d'un utilisateur, d'un service ou d'un groupe choisi. Le système ajoute des informations sur l'appel : l'identification du demandeur, la date et l'heure de l'appel et son niveau de priorité. Les employés peuvent enregistrer leurs propres annonces personnalisées et utiliser n'importe où un accès protégé par mot de passe à leurs messages.
- **La réception automatique** répond aux appels en tout temps par des messages d'accueil personnalisés et les achemine aux personnes, aux services ou aux boîtes vocales appropriés, selon l'heure, le jour, l'horaire des vacances et l'identification du demandeur. La logique d'acheminement peut comporter plusieurs niveaux afin que les demandeurs accèdent directement à la bonne destination.

**Rassemblez les communications traditionnelles et IP en un seul système qui correspond à votre budget et à vos divers besoins.**

## Offrez des niveaux élevés de professionnalisme et de qualité de service pour fidéliser votre clientèle.

- Le système interactif de réponse vocale automatise la routine, les transactions basées sur des renseignements, telles que les questions sur les heures d'ouverture ou sur les commandes en suspens. Votre entreprise économise ainsi de l'argent et les clients apprécient vraiment l'accès en libre-service aux renseignements pertinents à toute heure du jour ou de la nuit.
- La messagerie unifiée regroupe les messages vocaux, les télécopies et les courriels dans l'ordinateur de bureau ou portable de l'utilisateur, qui peut alors les gérer au moyen d'une application commune, telle que Outlook ou Exchange de Microsoft. Cette fonction est pratique et fait économiser du temps, en particulier pour les utilisateurs qui reçoivent un volume élevé d'appels.
- Le couplage téléphonie-informatique (CTI) permet d'utiliser des applications logicielles de tierce partie pour contrôler des services téléphoniques comme un répertoire d'entreprise cliquer-appeler ou l'affichage automatique d'écrans instantanés montrant l'état du compte d'un demandeur.
- La convergence des services sur IP prend en charge les nouvelles applications puissantes de commerce électronique pour améliorer l'exploitation et le service à la clientèle; elle déploie de façon rentable les services réseau pour les

télétravailleurs, elle améliore la portabilité et elle simplifie les déplacements et les changements, tout en éliminant les frais d'interurbain pour les appels interbureaux.

- L'accès universel à Internet procure aux utilisateurs autorisés l'accès à l'intranet de l'entreprise ou à Internet. Des fonctions de sécurité offertes en option – authentification, chiffrement, pare-feu, réseaux virtuels privés (VPN) – offrent une connectivité sécurisée entre les établissements d'affaires et les employés mobiles ou basés à domicile.
- Les applications Call Center Basic et Professional Call Center répartissent les appels entrants parmi un groupe de préposés actifs ou d'employés désignés. Vous pouvez ainsi créer facilement un bureau des commandes, un service de réservation, un service à la clientèle ou un centre de soutien technique. Grâce à l'acheminement selon les niveaux de compétences, les demandeurs ont un accès rapide à la bonne destination et les préposés peuvent alors offrir le meilleur service possible. Les relevés en temps réel et par ordre chronologique, y compris des afficheurs muraux, vous permettent d'optimiser les ressources du centre d'appels et la qualité du service.

- L'application Multimedia Call Center enrichit les transactions de service à la clientèle grâce à des fonctions telles que l'acheminement intelligent des interactions électroniques, la fusion des appels vocaux et des courriels, le téléchargement de contenu Web « sollicité », la navigation Web collaborative, le libre-service sur le Web et les sessions de clavardage en temps réel entre les clients et les préposés.
- Les services sans fil numériques permettent de faire suivre les communications du système Business Communications Manager lors du déplacement du personnel, dans l'immeuble ou sur le terrain – couverture maximale d'un peu moins de 100 kilomètres carrés. Cette solution est idéale pour les employés dont les tâches ne sont pas effectuées à un bureau, comme le personnel d'un hôpital, d'un entrepôt et d'un grand centre de ventes au détail.

Il est facile d'activer, de configurer et de gérer ces applications à partir d'un poste de travail doté d'un accès Web, au moyen des « assistants » de gestion intuitifs et détaillés par étapes sur le navigateur.

### Les plateformes Business

#### Communications

**Manager prennent en charge simultanément une gamme de postes numériques et IP. Vous pouvez donc conserver vos postes actuels et mettre à niveau la base de votre système de communications, en plus de passer à la convergence par étapes selon vos besoins.**





**L'unité compacte tout en un peut être installée sur un bureau, dans un bâti inclus de 48 cm ou sur un mur au moyen des supports optionnels.**

### **Mettre la puissance du système Business Communications Manager entre les mains de l'utilisateur**

Pour l'utilisateur final, le poste téléphonique sur son bureau constitue le système. Il s'agit d'une interface essentielle pour qu'il utilise facilement le système téléphonique, et même pour améliorer sa productivité, son efficacité et sa satisfaction. C'est pourquoi Nortel offre une gamme étendue de postes conviviaux pour répondre à tous les besoins, au bureau de réception ou à la salle de conférence, pour les superviseurs qui passent leurs journées au téléphone ou pour les travailleurs mobiles qui ne sont jamais à leur bureau.

#### *Pour la téléphonie numérique traditionnelle...*

Nortel offre un poste de base monoligne qui est idéal pour les endroits publics, comme les cafétérias et les entrées... une sélection de postes multilignes à afficheur de consoles pour les moyens ou grands utilisateurs, ainsi que des postes sans fil, une unité d'audioconférence et un portier téléphonique.

#### *Pour tirer avantage d'un réseau IP..*

Le personnel peut utiliser une combinaison de postes IP ou non IP, ce qui vous permet d'étendre l'investissement dans les postes d'affaires numériques tout en migrant par étapes vers la convergence sur IP.

#### *Pour étendre la convergence vers les bureaux électroniques des utilisateurs...*

Nortel offre un choix de postes IP multilignes conformes aux normes de l'industrie, munis d'un afficheur ACL et un poste logiciel IP qui transforme un ordinateur portable ou de bureau en une plateforme de communications convergentes voix et données.

Puisqu'une seule unité Business Communications Manager peut prendre en charge toutes les combinaisons de ces postes (aussi appelés « terminaux »), vous pouvez faire vos choix en fonction de votre budget et de la meilleure utilité. De plus, lorsque vous mettez à niveau un système de communications de Nortel (par exemple, vous passez d'un système Norstar à un système Business Communications Manager), vous pouvez conserver les mêmes postes sur les bureaux des utilisateurs.

### **Acheter seulement ce dont vous avez besoin quitte à développer le système au besoin**

**Ajout de capacité.** Il est facile d'ajouter des lignes entrantes ou des postes au fur et à mesure des besoins. Vous pouvez vous procurer uniquement les accès requis aujourd'hui et activer des accès supplémentaires ultérieurement en téléchargeant un simple code ou en ajoutant un module périphérique. Lorsque vous devez augmenter les capacités de l'unité de base, la plateforme Business Communications Manager 400 peut s'étendre au moyen de modules pour passer de 20 à 200 accès dans des combinaisons variées de lignes, de circuits et de postes.

**Ajout de fonctionnalités.** Puisque toutes les fonctionnalités et applications sont préchargées dans le système Business Communications Manager, elles peuvent également être activées facilement au moyen d'un simple code. Si vous ne savez pas de quelles applications votre entreprise a besoin, Nortel facilite la prise de décision en offrant un essai gratuit de 60 jours pour la plupart des applications – de la messagerie aux circuits IP intersystèmes.

**Mise à niveau sans restructuration.** Grâce à des normes ouvertes et à une stratégie de mise à jour périodique, les plateformes Business Communications Manager s'adaptent bien aux environnements mixtes de services analogiques, numériques, IP et sans fil. De plus, puisqu'elles sont compatibles à d'autres installations d'intercommunication et systèmes PBX de Nortel et à sa gamme de serveurs d'appels convergents, la voie de la migration vers les solutions IP se fait en douceur.

### **Facile à installer. Facile à gérer.**

Pour les administrateurs autant que pour les utilisateurs, le système téléphonique doit être quasi invisible; une voie sans problème et sans tracas pour le flux de données essentielles à l'entreprise. Fidèles à cette proposition, les systèmes Business Communications Manager sont simples, fiables et rentables tout en étant faciles à installer et à utiliser.

**Administration simplifiée grâce aux outils de gestion intégrés.** L'installation et la configuration sont faciles puisque le système Business Communications Manager est livré avec sa propre application de gestion intuitive. En fait, vous pouvez surveiller et programmer tout le système, toutes ses nombreuses fonctionnalités, simplement au moyen de quelques fenêtres du logiciel par navigateur, auquel il est possible d'accéder sécuritairement par l'entremise de l'intranet de l'entreprise ou de l'Internet.

**Gestion facile de grands réseaux distribués.** Si le réseau de votre entreprise comprend des centaines, voire des milliers, de systèmes Business Communications Manager, vous pouvez les gérer tous efficacement à partir d'un emplacement central. Le système Network Configuration Manager de Nortel vous aide à créer et à maintenir une base de données centrale des configurations, il est donc facile d'ajouter rapidement des systèmes, de sauvegarder des données et de les restaurer.

L'avantage des applications centralisées. Vous pouvez rationaliser davantage la gestion réseau en centralisant les applications de messagerie et de gestion, puis en les répartissant sur le réseau IP. Votre entreprise sera avantagée par des messages d'accueil uniformes, une gestion globale, des interfaces et une utilisation similaire dans tout le réseau.

### Intégrer la téléphonie et les données dans un système rentable

Les systèmes Business Communications Manager de Nortel combinent les meilleurs éléments des systèmes PBX numériques haut de gamme, des solutions de convergence de pointe et des solutions puissantes de réseau de données en une

seule plateforme. En intégrant des solutions évoluées de réseau de données et des fonctions complètes de téléphonie en une seule plateforme, les systèmes Business Communications Manager offrent un niveau d'intégration et de polyvalence rarement vu dans l'industrie. Associez cela à une installation rapide et à une facilité d'utilisation, et vous verrez que cette solution est un choix logique et évident pour votre entreprise.

### Voici comment se font les affaires. Voici Nortel.

Pour le choix de votre système de télécommunications d'affaires, ne prenez aucun risque. Comptez sur l'entreprise qui offre des systèmes de téléphonie et de données aux plus importants fournisseurs

de services et aux entreprises du monde entier depuis des dizaines d'années – l'entreprise pionnière de la révolution numérique, qui a réinventé le réseautage commercial de l'ère Internet et qui mène le marché de la téléphonie pour les petites et moyennes entreprises.

Pour en savoir plus sur la manière dont les systèmes Business Communications Manager de Nortel peuvent améliorer la productivité et la satisfaction du personnel, rationaliser l'exploitation et les coûts et offrir un service supérieur à la clientèle, communiquez avec votre revendeur local ou visitez-nous sur le Web, à l'adresse [www.nortel.com/bcm](http://www.nortel.com/bcm).

Vue d'ensemble des systèmes Business Communications Manager		
Caractéristiques	Business Communications Manager 200	Business Communications Manager 400
Nombre d'utilisateurs	De 20 à 32 postes numériques ou 90 postes IP	De 30 à 200 postes numériques ou 90 postes IP
Plus de 400 caractéristiques téléphoniques	✓	✓
Messagerie vocale pour assurer une réponse à tous les appels	✓	✓
Sélection de service (« Pour joindre le service de facturation, appuyez sur 1... »)	✓	✓
Messagerie unifiée (messagerie vocale, télécopies et courriels sur ordinateur)	✓	✓
Postes numériques avec afficheur ACL et touches programmables	✓	✓
Prise en charge de postes d'affaires IP	✓	✓
Prise en charge de la convergence sur les bureaux électroniques des utilisateurs	✓	✓
Circuits IP entre établissements pour économiser les frais d'interurbain	✓	✓
Application Call Center Basic (2 niveaux de compétences, 10 préposés actifs)	✓	✓
Application Professional Call Center (50 niveaux de compétences, 80 préposés actifs)	✓	✓
Centre d'appels multimédia (sur le Web)	✓	✓
Système interactif de réponse vocale pour le libre-service	✓	✓
Couplage téléphonie-informatique (CTI)	✓	✓
Module d'extension des caractéristiques et des capacités	✓	✓
Postes sans fil numériques	Cible : 32 utilisateurs mobiles	Cible : 64 utilisateurs mobiles
Applications centralisées	Messagerie avec réception automatique	Messagerie avec réception automatique
Châssis d'extension pour modules périphériques	Châssis 2U	Châssis 4U
Ventilateurs, sources d'alimentation et disques durs redondants		✓

**États-Unis :**

Nortel  
35 Davis Drive  
Research Triangle Park, NC 27709 USA

**Canada :**

Nortel  
8200, Dixie Road, bureau 100  
Brampton, Ontario L6T 5P6 Canada

**Caraïbes et Amérique latine :**

Nortel  
1500 Concorde Terrace  
Sunrise, FL 33323 USA

**Europe :**

Nortel  
Maidenhead Office Park, Westacott Way  
Maidenhead Berkshire SL6 3QH UK

**Asie-Pacifique :**

Nortel  
Nortel Networks Centre  
1 Innovation Drive  
Macquarie University Research Park  
Macquarie Park, NSW 2109  
Australia  
Tél. : +61 2 8870 5000

**Chine élargie :**

Nortel  
Sun Dong An Plaza, 138 Wang Fu Jing Street  
Beijing 100006, China  
Tél. : (86) 10 6510 8000

Nortel est un chef de file reconnu dans la prestation de solutions de communications qui optimisent l'expérience humaine, favorisent et propulsent le commerce mondial et contribuent à sécuriser et à protéger les données les plus essentielles. Aux entreprises et aux fournisseurs de services, Nortel offre des solutions technologiques novatrices englobant des services et des applications bout en bout à large bande, de voix sur IP, de multimédia et à large bande sans fil, et qui ont été conçues pour aider les gens à relever les plus grands défis dans le monde. Nortel exerce des activités dans plus de 150 pays. Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez le site Web de Nortel, à l'adresse [www.nortel.com](http://www.nortel.com), communiquez avec votre représentant de Nortel ou appelez au numéro 1 800 4 NORTEL (1 800 466-7835) à partir de l'Amérique du Nord.

Le logo Nortel, le dessin du globe et Norstar sont des marques de commerce de Nortel Networks. Toutes les autres marques de commerce citées appartiennent à leur propriétaire.

© Nortel Networks, 2005. Nortel se réserve le droit de modifier l'information contenue dans la présente publication sans préavis. Nortel ne peut être tenue responsable des erreurs pouvant s'être glissées dans ce document.

**NORTEL**